

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Mahasiswa Universitas Indonesia = student satisfaction about service of Health Care Student Center of Universitas Indonesia

Reny Aditia Puspaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346429&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan lima dimensi kepuasan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, produk-produk fisik). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Mahasiswa Universitas Indonesia (PKM UI) setelah dilakukan upaya perbaikan pelayanan. Desain penelitian ini adalah deskriptif sederhana. Teknik pengambilan sampel ($n=106$) menggunakan consecutive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang puas terhadap pelayanan PKM UI hanya sebesar 45%. Sebesar 57% puas pada dimensi ketanggapan, 52,38% puas pada dimensi jaminan, 42,80% puas pada dimensi kehandalan, 42,40% puas pada dimensi empati, dan 45,30% puas pada dimensi produk-produk fisik.

.....Patient satisfaction can be measured using five dimensions of satisfaction (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles). This research aims to know student satisfaction about service of health care student center of Universitas Indonesia (PKM UI) after service improvement done by PKM UI. Design for this research was simple descriptive. The technique of sampling ($n = 106$) used consecutive sampling. The research showed that students who were satisfied to PKM UI's services only 45%. 57% satisfied in dimension responsiveness, 52,38% satisfied in dimension assurance, 42,80% satisfied in dimension reliability, 42,40% satisfied in dimension empathy, and 45,30% satisfied in dimension tangibles.